



Serviço Público Federal

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL-INMETRO

Portaria n.º 138, de 17 de março de 2011

CONSULTA PÚBLICA

OBJETO: Requisitos Gerais de Etiquetagem com demonstração da Eficiência através do Mecanismo de Certificação

ORIGEM: Inmetro / MDIC.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL - INMETRO, no uso de suas atribuições, conferidas no § 3º do artigo 4º da Lei n.º 5.966, de 11 de dezembro de 1973, no inciso I do artigo 3º da Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1999, e no inciso V do artigo 18 da Estrutura Regimental da Autarquia, aprovada pelo Decreto n.º 6.275, de 28 de novembro de 2007, resolve:

Art. 1º Disponibilizar, no sítio www.inmetro.gov.br, a proposta de texto da Portaria Definitiva e a dos Requisitos Gerais de Etiquetagem com demonstração da Eficiência através do Mecanismo de Certificação - RGCE.

Art. 2º Declarar aberto, a partir da data da publicação desta Portaria no Diário Oficial da União, o prazo de 60 (sessenta) dias para que sejam apresentadas sugestões e críticas relativas aos textos propostos.

Art. 3º Informar que as críticas e sugestões a respeito dos textos supramencionados deverão ser encaminhadas para os seguintes endereços:

- Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro
- Diretoria da Qualidade - Dqual
- Divisão de Programas de Avaliação da Conformidade – Dipac
- Rua da Estrela, 67 – 2º andar – Rio Comprido
- CEP 20251-900 – Rio de Janeiro – RJ, ou
- E-mail: dipac.consultapublica@inmetro.gov.br

Art. 4º Estabelecer que, findo o prazo estipulado no artigo 2º desta Portaria, o Inmetro se articulará com as entidades que tenham manifestado interesse na matéria, para que indiquem representantes nas discussões posteriores, visando à consolidação do texto final.

Art. 5º Publicar esta Portaria de Consulta Pública no Diário Oficial da União, quando iniciará a sua vigência.

JOÃO ALZIRO HERZ DA JORNADA



PROPOSTA DE TEXTO DE PORTARIA DEFINITIVA

Portaria n° , de de de 2011

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL - INMETRO, no uso de suas atribuições, conferidas no § 3º do artigo 4º da Lei n.º 5.966, de 11 de dezembro de 1973, no inciso I do artigo 3º da Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1999, e no inciso V do artigo 18 da Estrutura Regimental da Autarquia, aprovada pelo Decreto n° 6.275, de 28 de novembro de 2007;

Considerando a alínea f do subitem 4.2 do Termo de Referência do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, aprovado pela Resolução Conmetro n.º 04, de 02 de dezembro de 2002, que atribui ao Inmetro a competência para estabelecer as diretrizes e critérios para a atividade de avaliação da conformidade;

Considerando a necessidade de atender ao que dispõe a Lei n.º 10.295, de 17 de outubro de 2001, que estabelece a Política Nacional de Conservação e Uso Racional de Energia, e o Decreto n.º 4.059, de 19 de dezembro de 2001, que a regulamenta;

Considerando a crescente quantidade e complexidade das demandas pelo estabelecimento de Programas de Avaliação da Conformidade – PAC e a necessidade de repensar e agilizar a forma de atendê-las;

Considerando a importância no aperfeiçoamento contínuo do Processo de Implantação Assistida de Programas de Avaliação da Conformidade;

Considerando a necessidade de conferir maior padronização, concisão e agilidade na instituição dos Programas de Avaliação da Conformidade;

Considerando que os Requisitos Gerais de Etiquetagem com demonstração da Eficiência através do Mecanismo de Certificação - RGCE têm por objetivo estabelecer dispositivos comuns a todos os Programas de Avaliação da Conformidade que adotem o mecanismo de certificação de produto com foco na eficiência energética;

Considerando que os Requisitos Gerais de Etiquetagem com demonstração da Eficiência através do Mecanismo de Certificação são complementados pelos Requisitos de Avaliação da Conformidade - RAC, aplicáveis a cada objeto passível de avaliação por etiquetagem;

Considerando que a existência de requisitos gerais para cada mecanismo de avaliação da conformidade torna mais clara a interpretação dos Programas de Avaliação da Conformidade, resolve:

Art. 1º Aprovar os **Requisitos Gerais de Etiquetagem com demonstração da Eficiência através do Mecanismo de Certificação - RGCE**, disponibilizados no sítio www.inmetro.gov.br ou no endereço:



Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro
Diretoria da Qualidade - Dqual
Divisão de Programas de Avaliação da Conformidade – Dipac
Rua da Estrela, 67 – 2º andar – Rio Comprido
CEP 20251-900 – Rio de Janeiro – RJ

Art. 2º Cientificar que a Consulta Pública que originou os Requisitos Gerais de Etiquetagem com demonstração da Eficiência através do Mecanismo de Certificação ora aprovados foi divulgada pela Portaria Inmetro n.º xxx, de xx de xxxxxx de xxxx, publicada no Diário Oficial da União de xx de xxx de xxxxxxxx, seção xx, página xx.

Art. 3º Determinar que o conteúdo do documento ora aprovado deverá ser de observância compulsória para todos os Programas de Avaliação da Conformidade que adotarem mecanismo de certificação de produto com foco na eficiência energética.

Parágrafo Único: Os Programas de Avaliação da Conformidade, aprovados após 60 (sessenta) dias da entrada em vigor desta Portaria e que vierem a utilizar o mecanismo de certificação de produto com foco na eficiência energética, deverão aplicar e citar os RGCE ora aprovados.

Art. 4º Cientificar que os Requisitos de Avaliação da Conformidade deverão conter informações específicas e complementares aos Requisitos Gerais de Etiquetagem com demonstração da Eficiência através do Mecanismo de Certificação, respeitando as especificidades do objeto a ser certificado.

§1º Os Requisitos de Avaliação da Conformidade deverão definir os seguintes pontos:

- I - Objetivo (específico do programa de certificação);
- II - Documentos complementares (base normativa do programa de certificação em questão);
- III - Siglas (apenas as que não constarem deste documento);
- IV - Definições (apenas as que não constarem deste documento);
- V - Mecanismo de Avaliação da Conformidade;
- VI - Etapas da Avaliação da Conformidade que deverão conter, pelo menos, os seguintes itens, complementando o RGCE:
 - a) Definição dos Modelo(s) de Certificação utilizado(s);
 - b) Avaliação Inicial:
 - Solicitação de Certificação;
 - Análise da Solicitação e Conformidade da Documentação;
 - Auditoria Inicial do(s) Sistema(s) de Gestão (quando aplicável);
 - Plano de Ensaios Iniciais (definição dos ensaios, da amostragem e do laboratório);
 - Tratamento de não conformidades na etapa de Avaliação Inicial;
 - Emissão do Certificado;
 - c) Avaliação de Manutenção:
 - Solicitação da Manutenção
 - Auditoria de Manutenção (quando aplicável);
 - Plano de Ensaios de Manutenção (definição dos ensaios, da amostragem e do laboratório);
 - Tratamento de não conformidades na etapa de Manutenção;
 - Confirmação da Manutenção;



d) Recertificação:

- Análise da Solicitação e da Conformidade da Documentação;
- Emissão do Certificado;

VII - Tratamento de Reclamações;

VIII - Atividades realizadas por OAC estrangeiro;

IX - Encerramento da Certificação;

X - Etiqueta Nacional de Conservação de Energia – ENCE;

XI - Selos Procel e Conpet;

XII - Responsabilidades e Obrigações;

XIII - Acompanhamento de Mercado;

XIV - Penalidades.

§2º Excepcionalmente, os Requisitos de Avaliação da Conformidade poderão, em observância às especificidades do objeto a ser avaliado, não adotar integralmente as disposições contidas no documento ora aprovado, bem como complementar o seu conteúdo.

§3º Nos casos em que, respeitadas as condições do parágrafo anterior, for necessário realizar mudanças, ajustes ou complementos no conteúdo do documento ora aprovado, estes deverão estar claramente identificados e definidos nos Requisitos de Avaliação da Conformidade.

Art. 5º Determinar que os Requisitos de Avaliação da Conformidade aprovados antes da entrada em vigor desta Portaria deverão ser adequados ao documento ora aprovado, na medida em que forem revisados.

Art. 6º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União.

JOÃO ALZIRO HERZ DA JORNADA



REQUISITOS GERAIS DE CERTIFICAÇÃO COM DEMONSTRAÇÃO DA EFICIÊNCIA ATRAVÉS DE ETIQUETAGEM

1 OBJETIVO

Este documento estabelece os Requisitos Gerais de Etiquetagem com demonstração da Eficiência através do Mecanismo de Certificação - RGCE comuns a todos os Programas de Avaliação da Conformidade – PAC que adotem o mecanismo de certificação de produto com foco na eficiência energética. A conformidade do objeto é evidenciada através da Etiqueta Nacional de Conservação de Energia – ENCE, de acordo com o Programa Brasileiro de Etiquetagem – PBE.

As particularidades de cada um dos PACs serão expressas em Requisitos de Avaliação da Conformidade - RAC que detalharão a matéria, considerando as especificidades do objeto.

2 SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
Cgcre	Coordenadoria Geral de Acreditação
CT	Comissão Técnica
Conmetro	Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade
Dqual	Diretoria da Qualidade
DOU	Diário Oficial da União
ENCE	Etiqueta Nacional de Conservação de Energia
IEC	International Electrotechnical Commission
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
ISO	International Organization for Standardization
IAAC	Interamerican Accreditation Cooperation
ILAC	International Laboratory Accreditation Cooperation
MLA	Acordo de Reconhecimento Multilateral
MoU	Memorando de Entendimento (Memorandum of Understanding)
NBR	Norma Brasileira
OA	Organismo de Acreditação
OAC	Organismo de Avaliação da Conformidade
OCP	Organismo de Certificação de Produto
OCS	Organismo de Certificação de Sistemas
PAC	Programa Avaliação da Conformidade
PBE	Programa Brasileiro de Etiquetagem
PET	Planilha de Especificações Técnicas
RAC	Requisitos de Avaliação da Conformidade
RBMLQ-I	Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro
RGCE	Requisitos Gerais de Etiquetagem com demonstração da Eficiência através do Mecanismo de Certificação
RTQ	Regulamento Técnico da Qualidade
SBAC	Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade
Secex	Secretaria de Comércio Exterior
SGA	Sistema de Gestão Ambiental
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade

3 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Lei n.º 8078, de 11 de setembro Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

de 1990	
Lei nº 9933, de 20 de dezembro de 1999	Dispõe sobre as competências do Conmetro e do Inmetro, institui a Taxa de Serviços Metrológicos, e dá outras providências.
Lei nº 10295, de 17 de outubro de 2001	Dispõe sobre a Política Nacional de Conservação e Uso Racional de Energia
Decreto n.º 4.059, de 19 de dezembro de 2001	Dispõe sobre a regulamentação da Lei 10.295 de 17 de outubro de 2001 e institui o Comitê Gestor de Indicadores e Níveis de Eficiência Energética-CGIEE
Resolução Conmetro n.º 04/2002	Dispõe sobre a aprovação do Termo de Referência do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC e do Regimento Interno do Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade – CBAC.
Resolução Conmetro nº 05/2008	Dispõe sobre a aprovação do Regulamento para o Registro de Objeto com Conformidade Avaliada Compulsória, através de Programa Coordenado pelo Inmetro
Portaria Inmetro nº 179/2009	Aprova o Regulamento para uso das Marcas, dos Símbolos de Acreditação, de Reconhecimento da Conformidade aos Princípios das Boas Práticas de Laboratório-BPL e, dos Selos de Identificação do Inmetro.
Portaria Inmetro nº 491/2010	Aprovar o procedimento para concessão, manutenção e renovação do Registro de Objeto
Portaria Secex nº 10/2010	Dispõe sobre as operações de comércio exterior
Norma ABNT NBR ISO 9001	Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos
ABNT NBR ISO/IEC 17000:2005	Avaliação da conformidade – Vocabulário e Princípios Gerais
Norma ABNT NBR ISO IEC 17025	Requisitos gerais para a competência de laboratório de ensaio e calibração.
Norma ABNT NBR ISO 14001	Sistemas de Gestão Ambiental – Especificações e diretrizes para o uso.

4 DEFINIÇÕES

Nos PACs estabelecidos pelo Inmetro que utilizem o mecanismo da etiquetagem são aplicadas as definições constantes da Norma ABNT NBR ISO/IEC 17000:2005 e da Resolução Conmetro n.º 04/2002, com adaptações e acréscimos necessários ao SBAC, descritas nos subitens seguintes. Definições específicas utilizadas em cada PAC estarão descritas no respectivo RAC.

4.1 Acompanhamento de mercado

Processo sistematizado que tem por objetivo monitorar, no mercado, os objetos regulamentados ou com a conformidade avaliada, no âmbito do SBAC, identificando o atendimento ou não aos requisitos estabelecidos, através de ações de fiscalização ou verificação da conformidade, visando a retirada dos objetos irregulares do mercado ou o aperfeiçoamento dos Programas de Avaliação da Conformidade.

4.2 Acreditação

É a atestação de terceira parte relacionada a um organismo de avaliação da conformidade, comunicando a demonstração formal da sua competência para realizar tarefas específicas de avaliação da conformidade.

4.3 Amostra

Consiste em uma ou mais unidades de produto, retiradas do universo a ser inspecionado, de forma aleatória, que seja representativa deste.

4.4 Amostragem

Fornecimento de uma amostra do objeto da avaliação da conformidade, de acordo com um procedimento.

4.5 Auditoria

Processo sistemático, independente e documentado para evidenciar registros, afirmações de fatos ou outras informações pertinentes e avaliá-los de maneira objetiva para determinar a extensão na qual os requisitos especificados são atendidos.

4.6 Autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade

Autorização dada pelo Inmetro, com base nos princípios e políticas adotadas no âmbito do SBAC e de acordo com os requisitos estabelecidos em regulamento pertinente, quanto ao direito de utilizar o Selo de Identificação da Conformidade em produtos, processos, serviços e sistemas regulamentados pelo Inmetro. De acordo com a Portaria nº 179/2009 o uso do Selo é restrito a objetos que tenham sido avaliados com base em Programas de Avaliação da Conformidade implantados pelo Inmetro. Para produto certificado passível de Registro, conforme Resolução Conmetro nº 05/2008, a autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade será concedida na forma e nas hipóteses previstas nesta Resolução, que autoriza condicionado à existência do Certificado de Conformidade, a utilização do Selo de Identificação da Conformidade e a comercialização do produto.

4.7 Autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade em material publicitário

Autorização dada pelo Inmetro, através de documento emitido pela Dqual, para o uso do Selo de Identificação da Conformidade em material publicitário referente a produtos regulamentados pelo Inmetro, em atendimento à Portaria Inmetro nº 179/2009.

4.8 Avaliação da Conformidade

Processo sistematizado, com regras pré-estabelecidas, devidamente acompanhado e avaliado, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço, ou ainda um profissional, atende a requisitos pré-estabelecidos pela base normativa, com o menor custo possível para a sociedade.

4.9 Base Normativa

Documento que estabelece os requisitos técnicos a serem observados pelo objeto submetido ao processo de Avaliação da Conformidade, podendo ser uma norma técnica, RTQ, IN, ou outro meio.

4.10 Certificação

Atestação da conformidade de um objeto realizada por terceira parte.

4.11 Certificado de Conformidade

Emissão de uma afirmação, baseada numa decisão feita após a análise crítica, de que o atendimento aos requisitos especificados foi demonstrado.

4.12 Confirmação da Manutenção

Emissão de uma afirmação, baseada numa decisão feita após a análise crítica, de que o atendimento aos requisitos de manutenção especificados foi demonstrado.

4.13 Consumidor

Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

4.14 Designação

Autorização governamental dada a um OAC para realizar atividades específicas de avaliação da conformidade.

4.15 Ensaio Inicial

Ensaio realizado durante a avaliação inicial, de forma a analisar que o produto, cuja avaliação da conformidade esteja prescrita em RAC, está em conformidade com requisitos pré-estabelecidos pela base normativa.

4.16 Ensaio de Manutenção

Ensaio periódico realizado durante a avaliação de manutenção, de forma a garantir que o produto, cuja avaliação da conformidade esteja prescrita em RAC, mantém conformidade com requisitos pré-estabelecidos pela base normativa.

4.17 Etiqueta Nacional de Conservação de Energia - ENCE

Tipo de selo da identificação da conformidade que apresenta aos consumidores informações técnicas do objeto e de eficiência energética.

4.18 Etiquetagem

A Etiquetagem é um mecanismo de Avaliação da Conformidade em que, através de ensaios, é determinada e informada ao consumidor uma característica do produto, especialmente relacionada ao seu desempenho. A Etiquetagem fornece importantes informações para a decisão de compra por parte do consumidor, devendo ser consideradas juntamente com outras variáveis como: a qualidade, a segurança, os aspectos ambientais e o preço.

4.19 Família

Agrupamento de modelos do produto, para um mesmo fim, de um mesmo fabricante, de uma mesma unidade fabril, de um mesmo processo produtivo, que possuem em comum alguma(s) da(s) seguinte(s) característica(s): dimensões, massa, matéria-prima, configuração, uso, entre outras, conforme definido em cada RAC específico.

4.20 Fiscalização

Modalidade de acompanhamento no mercado, dotada de poder de polícia administrativa, executada pelo Inmetro ou por entidades públicas por ele delegadas, que constituem a Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro - RBMLQ-I, a partir de orientações definidas previamente pelo Inmetro, feita por meio de inspeção visual da presença do selo de identificação da conformidade e de informações obrigatórias exigidas para objetos regulamentados ou com a conformidade avaliada compulsoriamente.

4.21 Fornecedor

Pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, legalmente estabelecida no país, que desenvolve atividades de produção, criação, construção, montagem, transformação, recuperação, reparação, importação, exportação, distribuição, comercialização do produto ou prestação de serviços. O fornecedor é, necessariamente, o solicitante da certificação, podendo ser o próprio fabricante.

4.22 Instrução Normativa – IN

Documento estabelecido, em caráter excepcional, que define os requisitos técnicos a serem atendidos pelo objeto, no campo voluntário, quando da inexistência de norma técnica e até que esta exista.

4.23 Laboratório Acreditado

Entidade pública, privada ou mista, acreditada pela Cgcre/Inmetro de acordo com os critérios por ela estabelecidos, com base nos princípios e políticas adotadas no âmbito do SBAC, para a realização de ensaios.

4.24 Lote

Conjunto de produtos com especificações próprias, classificados em uma mesma família.

4.25 Mecanismos de Avaliação da Conformidade

Principal ferramenta utilizada para atestar a conformidade, no âmbito do SBAC, podendo ser Certificação, Declaração da Conformidade do Fornecedor, Inspeção, Ensaio e Etiquetagem.

4.26 Memorial Descritivo

Documento apresentado pelo fornecedor que descreve o projeto do objeto a ser avaliado e o identifica sem ambiguidade, com o objetivo de explicitar, de forma sucinta, as informações mais importantes, em especial às relativas aos detalhes construtivos e funcionais do produto.

4.27 Modelo de Produto

Conjunto com especificações próprias, estabelecidas por características construtivas, ou seja, mesmo projeto, processo produtivo, dimensões e demais requisitos normativos, podendo também ser identificado por apresentar a mesma referência comercial.

4.27.1 Modelos similares

Modelos que possuem o mesmo projeto básico, as mesmas dimensões e os mesmos níveis de consumo de energia e de eficiência energética. Modelos similares são necessariamente da mesma família e devem ser declarados na mesma Planilha de Especificação Técnica - PET.

4.28 Modelo de Certificação

É o modelo adotado considerando-se a natureza do produto, processo produtivo, características da matéria-prima, aspectos econômicos e nível de confiança necessário, respeitando-se o RAC específico do objeto.

4.28.1 Modelo de Certificação 4 - Ensaio de tipo seguido de verificação através de ensaios de amostras retiradas no comércio e no fabricante

Combina os modelos 2 e 3, tomando amostras para ensaios tanto no comércio, como na própria fábrica. Dependendo do número de amostras ensaiadas, este modelo pode combinar as vantagens dos modelos 2 e 3, entretanto, torna-se mais oneroso.

4.28.2 Modelo de Certificação 5 - Ensaio de tipo, avaliação e aprovação do Sistema de Gestão da Qualidade do fabricante, acompanhamento através de auditorias no fabricante e ensaio em amostras retiradas no comércio e no fabricante

É um modelo baseado, como os anteriores, no ensaio de tipo, mas acompanhado de avaliação das medidas tomadas pelo fabricante para o Sistema de Gestão da Qualidade de sua produção, seguido de um acompanhamento regular, por meio de auditorias, do controle da qualidade da fábrica e de ensaios de verificação em amostras coletadas no comércio e na fábrica. Este modelo é o mais utilizado no SBAC e proporciona um sistema confiável e completo de avaliação da conformidade de uma produção em série e em grande escala.

4.28.3 Modelo de Certificação 7 - Ensaio de lote

É o modelo no qual as amostras tomadas de um lote de produtos, podendo ser proveniente de uma importação ou não, são submetidas a ensaios, emitindo-se a partir dos resultados, uma avaliação sobre sua conformidade a uma dada especificação.

4.29 Norma Técnica

Documento estabelecido por consenso e emitido por um organismo reconhecido, que fornece para uso comum e repetido, regras, diretrizes ou características para produtos, serviços, bens, pessoas, processos ou métodos de produção, cujo cumprimento não é obrigatório. Pode também tratar de terminologia, símbolos, requisitos de embalagem, marcação ou rotulagem aplicáveis a um produto.

4.30 Objeto

Qualquer material, produto, instalação, processo, sistema, pessoa ou organismo particulares aos quais a Avaliação da Conformidade é aplicada.

4.31 Operação Especial de Fiscalização

Fiscalização simultânea, em todo o território nacional, do objeto com conformidade avaliada compulsoriamente, em geral associada à época de seu grande consumo.

4.32 Organismo de Acreditação

Organismo autorizado a executar a acreditação.

4.33 Organismo de Avaliação da Conformidade - OAC

Organismo acreditado pela Cgcre/Inmetro que realiza os serviços de avaliação da conformidade.

4.34 Organismo de Certificação de Produto - OCP

Organismo que conduz o processo de Certificação e concede o Certificado de Conformidade de produtos nas áreas voluntária e compulsória, com base em normas nacionais, regionais e internacionais ou em requisitos técnicos.

4.35 Organismo de Certificação de Sistema da Qualidade - OCS

Organismo que conduz e concede a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade, nas áreas voluntária e compulsória, com base em normas nacionais, regionais e internacionais.

4.36 Órgão Delegado

Instituição pública nacional, federal, estadual ou municipal, integrante da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – RBMLQ-I, conveniada com o Inmetro.

4.37 Planilha de Especificações Técnicas – PET

Planilha modelo contendo as principais características do objeto, que deve ser preenchida conforme resultados de ensaios para a(s) família(s) em questão.

4.38 Plano de Ensaios

Plano que descreve a natureza dos ensaios, os métodos de análise a serem utilizados e a amostragem a ser coletada.

4.39 Procedimento

Forma especificada de executar uma atividade ou processo.

4.40 Programa de Avaliação da Conformidade - PAC

Programa que define os requisitos para avaliação da conformidade do objeto em relação aos requisitos pré-estabelecidos pela base normativa, propiciando adequado grau de confiança na conformidade, com

o menor custo possível para a sociedade. É composto pelo RAC específico para o objeto, requisitos pré-estabelecidos pela base normativa e pelo RGCE, tanto no campo compulsório quanto no voluntário.

4.41 Reconhecimento

Forma através da qual o Inmetro autoriza um OAC ou laboratório estrangeiro, que seja signatário de um acordo de reconhecimento mútuo do qual o Inmetro faça parte (sejam: IAAC e ILAC), a participar de um programa de avaliação da conformidade.

4.42 Registro de Objeto

Ato pelo qual o Inmetro, no campo compulsório, na forma e nas hipóteses previstas na resolução Conmetro 05/2008, autoriza, condicionado à existência do Certificado de Conformidade, a utilização do Selo de Identificação da Conformidade e a comercialização do objeto.

4.43 Regulamento Técnico da Qualidade – RTQ

Documento que define os requisitos técnicos que o produto, processo, serviço, pessoa ou sistema deve atender no campo compulsório. São estabelecidos através de Portaria, para atendimento pelos fornecedores, pelos Organismos de Avaliação da Conformidade - OACs e demais partes impactadas. A depender da autoridade regulamentadora, quando o Inmetro atuar por delegação da mesma, pode ter outra denominação.

4.44 Representante legal

Profissional formalmente vinculado e legalmente autorizado pelo fornecedor ou fabricante a responder judicialmente por este.

4.45 Requisitos de Avaliação da Conformidade – RAC

Documento que contém requisitos específicos e estabelece tratamento sistêmico à avaliação da conformidade de um determinado objeto, de acordo com os requisitos pré-estabelecidos pela base normativa, e com RGCE. São elaborados e estabelecidos pelo Inmetro, através de Portaria, para o atendimento pelos fornecedores, pelos Organismos de Avaliação da Conformidade - OACs e demais partes impactadas.

4.46 Requisitos Gerais de Etiquetagem com demonstração da Eficiência através do Mecanismo de Certificação - RGCE

Documento que define os requisitos gerais aplicáveis a todos os Programas de Avaliação da Conformidade – PACs que adotem o mecanismo de certificação de produto com foco na eficiência energética.

4.47 Responsável técnico

Profissional formalmente vinculado com o fornecedor ou fabricante, legalmente habilitado e devidamente registrado no respectivo órgão de classe, capacitado para responder tecnicamente pelas atividades realizadas pelo solicitante.

4.49 Selo Conpet

É o Selo de Eficiência Energética concedido pelo Programa Nacional da Racionalização do Uso dos Derivados do Petróleo e do Gás Natural – CONPET, suportado administrativa, técnica e financeiramente pela Petrobras, destinado aos equipamentos consumidores de derivados de petróleo e de gás natural que obtiverem os menores índices de consumo de combustível.

4.50 Selo de Identificação da Conformidade

Identificação que indica que o objeto avaliado está em conformidade com os critérios estabelecidos na Portaria Inmetro nº 179/2009 e com características definidas no Manual de Aplicação de Selos de Identificação da Conformidade do Inmetro.

4.51 Selo Procel

É o Selo desenvolvido e concedido pelo Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica - Procel, coordenado pelo Ministério de Minas e Energia – MME, com sua Secretaria-Executiva mantida pelas Centrais Elétricas Brasileiras S.A – Eletrobrás. Tem por objetivo orientar o consumidor no ato da compra, indicando os produtos que apresentam os melhores níveis de eficiência energética dentro de cada categoria.

4.52 Tabela de Eficiência Energética

Tabela que informa todos os produtos certificados pertencentes a um determinado PAC, destacando informações relativas à eficiência energética de cada produto.

4.53 Tabela de Eficiência Energética – Fora de Linha

Tabela que informa todos os produtos certificados fora de linha, ou seja, de fabricação ou importação descontinuada, destacando informações relativas à eficiência energética.

4.54 Verificação da Conformidade pelo Inmetro em objetos com PAC

Modalidade de acompanhamento no mercado, de caráter proativo, que avalia, por meio da realização de ensaios em amostras coletadas pela Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – RBMLQ-I, o objeto com conformidade avaliada voluntária ou compulsoriamente, com o objetivo de evidenciar se são mantidas as condições nas quais a conformidade do produto foi atestada, para identificar possíveis aperfeiçoamentos para o Programa de Avaliação da Conformidade ou aplicação de medidas punitivas.

5 MECANISMO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

O Mecanismo de Avaliação da Conformidade utilizado neste documento é a Certificação, aplicável exclusivamente a produtos com foco na eficiência energética.

6 ETAPAS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

O processo de avaliação da conformidade é constituído por várias etapas. Cada etapa obedecerá a uma seqüência de procedimentos, de acordo com o(s) modelo(s) de Certificação adotado(s) nas definições no Capítulo 4 – Definições, no item 4.21 deste documento.

O modelo(s) de certificação(ões) devem ser obtidos no RAC específico do objeto.

A compulsoriedade ou voluntariedade de cada programa é definida na Portaria que dá publicidade ao RAC do objeto em questão.

6.1 Definição do(s) Modelo(s) de Certificação utilizado(s)

Os modelos de Certificação estão definidos no Capítulo 4 – Definições, no item 4.21 deste documento.

6.1.1 Etapas dos Modelos de Certificação

Cada modelo é composto por uma seqüência de etapas descritas na tabela 1.

Tabela 1: Etapas dos Modelos de Certificação

ETAPAS DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE PRODUTO		MODELOS		
		4	5	7
Avaliação Inicial	Solicitação de Certificação	X	X	X
	Análise da Solicitação e da Conformidade da Documentação	X	X	X
	Auditoria Inicial do Sistema de Gestão		X	
	Plano de Ensaio Iniciais	X	X	X
	Emissão do Certificado de Conformidade	X	X	X
Avaliação de Manutenção	Solicitação da Manutenção	X	X	
	Auditoria de Manutenção		X	
	Plano de Ensaio de Manutenção	X	X	
	Confirmação da Manutenção	X	X	
Recertificação	Análise da Solicitação e da Conformidade da Documentação	X	X	
	Emissão do Certificado	X	X	

6.2 Avaliação Inicial

Neste item, são descritas as etapas iniciais do processo de avaliação da conformidade, que culminam na atestação da conformidade do objeto.

6.2.1 Solicitação de Certificação

A solicitação deve seguir o estabelecido neste RGCE e no RAC do objeto a ser avaliado.

6.2.1.1 O início do processo de Certificação está condicionado a uma manifestação formal do fornecedor, que deve ser feita diretamente a Organismo de Avaliação da Conformidade – OAC acreditado, designado ou reconhecido pelo Inmetro para o escopo do objeto em avaliação, atendendo aos seguintes itens:

- referenciar a família do objeto em questão com sua descrição técnica;
- encaminhar foto do produto;
- optar pelo modelo de Certificação, conforme mencionado no RAC do objeto em questão;
- os demais documentos necessários ao processo de solicitação estão descritos no RAC.

6.2.1.2 No caso do Modelo 7, ou quando estabelecido no RAC, na solicitação deve constar em anexo a definição e a identificação do lote objeto da Certificação e a Licença de Importação, no caso de objetos importados.

6.2.2 Análise da Solicitação e da Conformidade da Documentação

O OAC, ao receber a documentação especificada, deve abrir um processo de avaliação da conformidade e realizar uma análise quanto à pertinência da solicitação, além de uma avaliação da conformidade da documentação encaminhada pelo solicitante da certificação.

6.2.2.1 Caso seja identificada não conformidade na documentação recebida, esta deve ser formalmente encaminhada ao fornecedor para a sua correção e devida formalização junto ao OAC, visando evidenciar a implementação da(s) mesma(s) para nova análise.

6.2.3 Auditoria Inicial dos Sistemas de Gestão da Qualidade

Esta auditoria tem por objetivo verificar a efetiva implantação do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ do processo produtivo do objeto do RAC.

6.2.3.1 O OAC avalia o SGQ do processo produtivo do objeto, bem como realiza auditoria na unidade fabril, com o objetivo de verificar a conformidade do processo produtivo à documentação encaminhada, tendo como referência a tabela 2 do item 6.2.3.1 para o SGQ.

6.2.3.2 A avaliação do SGQ do processo produtivo do objeto deve ser feita pelo OAC com base na abrangência do processo de Certificação e conforme os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001, definidos a seguir.

Tabela 2: Itens de verificação da norma ABNT NBR ISO 9001

REQUISITOS DO SGQ	ABNT NBR ISO 9001
Controle de documentos	4.2.3
Controle de registros	4.2.4
Comunicação com o cliente	7.2.3
Processo de aquisição	7.4.1
Verificação do produto adquirido	7.4.3
Controle de produção e prestação de serviço	7.5.1
Identificação e rastreabilidade	7.5.3
Preservação do produto	7.5.5
Controle de equipamento de monitoramento e medição	7.6
Satisfação do cliente	8.2.1
Monitoramento e medição de produto	8.2.4
Controle de produto não conforme	8.3
Ação corretiva	8.5.2
Ação preventiva	8.5.3

6.2.3.3 A data da visita para a auditoria deve ser agendada em comum acordo com o fornecedor.

6.2.3.4 O OAC pode, sob sua análise e responsabilidade, optar por não avaliar o SGQ previsto nesse RGCE durante a etapa de avaliação inicial, mediante a apresentação por parte do fornecedor de um certificado do SGQ dentro de seu prazo de validade. O certificado deve ter sido emitido por um OAC acreditado pelo Inmetro ou membro do MLA do IAF, para o escopo de acreditação adequado e segundo as edições vigentes das normas ABNT NBR ISO 9001. A certificação deve ser válida para o processo produtivo na unidade fabril do objeto a ser certificado. Neste caso, o fornecedor deve colocar à disposição do OAC todos os documentos correspondentes a esta certificação e apresentar os registros do processo produtivo onde conste claramente a identificação do objeto da certificação. O OAC deve analisar a documentação pertinente para assegurar que os requisitos descritos na Tabela 2, do item 6.2.3.2 foram atendidos para o SGQ.

6.2.3.5 Qualquer alteração no processo produtivo deve ser informada ao OAC e poderá implicar em uma nova avaliação.

6.2.3.6 O não atendimento aos requisitos descritos na Tabela 2 deve ser comunicado à Cgcre, para aqueles casos em que o fornecedor apresentar certificado válido de SGQ emitido por outro OAC.

6.2.3.7 Os certificados e relatórios referentes ao Sistema de Gestão, emitidos por um OAC estrangeiro devem estar acompanhados de tradução juramentada no idioma português, quando estes forem emitidos em idioma distinto do inglês ou espanhol.

6.2.3.8 O OAC, após a auditoria, deve emitir relatório, registrando o resultado da mesma, tendo como referência este RGCE e o RAC específico do objeto.

6.2.3.9 O relatório de auditoria deve ser assinado pelo menos pela equipe auditora, sendo que uma cópia deve ser disponibilizada ao fornecedor.

6.2.4 Plano de Ensaios Iniciais

O plano de ensaios iniciais, amostragem e critérios de aceitação devem estar definidos no RAC do objeto.

6.2.4.1 Os itens da amostragem devem ser selecionados pelo OAC nas instalações do fornecedor.

6.2.4.2 Protótipos podem ser enviados diretamente pelo fornecedor ao laboratório.

6.2.5 Laboratório

6.2.5.1 O critério de escolha do laboratório deve obedecer às seguintes prioridades:

a) laboratórios de 3ª parte acreditados pela Cgcre;

b) quando não existirem laboratórios de 3ª parte acreditados no escopo, o OAC deve seguir a seguinte ordem de prioridade na seleção do laboratório:

1. laboratório de 1ª parte acreditado;
2. laboratório de 3ª parte acreditado para outro(s) escopo(s) de ensaio(s);
3. laboratório de 1ª parte acreditado para outro(s) escopo(s) de ensaio(s);
4. laboratório de 3ª parte não acreditado;
5. laboratório de 1ª parte não acreditado;

Nota: a escolha dos laboratórios citados nos subitens 4 e 5 também pode ocorrer nas seguintes hipóteses:

I – quando houver somente um laboratório acreditado e o OAC evidenciar que o preço das análises do laboratório não acreditado, acrescido dos custos decorrentes da avaliação pelo OAC, em comparação com o acreditado é, no mínimo, inferior a 50%;

II – quando o(s) laboratório(s) acreditado(s) não puder(em) atender em, no máximo, dois meses ao prazo para o início das análises ou dos ensaios previstos nos Requisitos de Avaliação da Conformidade – RAC;

6.2.5.2 quando da designação de laboratório não acreditado, este tem o prazo de 18 meses para obter sua acreditação, sem o que não participará mais do programa de avaliação da conformidade em questão;

6.2.5.3 no caso de utilização de laboratório de 1ª parte não acreditado, o OAC deve acompanhar a execução de todos os ensaios, cada vez que o laboratório executar este serviço;

6.2.5.4 no caso de contratação de laboratório não acreditado ou de laboratório de 1ª ou 3ª parte acreditados para outro(s) escopo(s) de ensaio(s), o OAC deve avaliar os requisitos discriminados no **Anexo A** deste documento;

6.2.5.4.1 a avaliação realizada pelo OAC no laboratório não acreditado deverá ser feita por profissional do OAC que possua registro de treinamento, de no mínimo de 16 horas/aula, na Norma ABNT NBR ISO IEC 17025 vigente, além de comprovação formal de experiência e conhecimento técnico específico quanto aos ensaios a serem avaliados;

6.2.5.5 laboratórios estrangeiros devem ser reconhecidos pela Cgcre para realização dos ensaios.

6.2.6 Tratamento de não conformidades na etapa de Avaliação Inicial

6.2.6.1 Caso seja identificada alguma não conformidade na avaliação inicial, o fornecedor terá prazo acordado com o OAC para que tome as devidas ações corretivas para sanar as não conformidades.

6.2.6.2 A análise crítica das causas das não conformidades é responsabilidade do fornecedor.

6.2.6.3 Os produtos não conformes devem ser documentados, identificados e estocados em áreas separadas, para que não haja possibilidade de mistura com o produto conforme.

6.2.6.4 Fica a critério do OAC a necessidade de nova auditoria para verificar a implementação das ações corretivas.

6.2.5.5 Caso o fornecedor não cumpra o prazo estabelecido, o processo de solicitação será cancelado.

6.2.5.6 Novos prazos podem ser acordados, desde que formalmente solicitados pelo fornecedor, justificados e considerada a pertinência pelo OAC. Estes prazos também se aplicam para não conformidades ou pendências identificadas na análise da solicitação.

6.2.6.7 A evidência objetiva do tratamento das não conformidades é requisito para a emissão do Certificado de Conformidade.

6.2.6.8 O OAC deve avaliar a eficácia das ações corretivas implementadas.

6.2.7 Emissão do Certificado de Conformidade

O OAC deve realizar uma análise crítica incluindo as informações sobre a documentação, auditorias, ensaios, tratamento de não conformidades, acompanhamento de mercado e tratamento de reclamações. Cumpridos os requisitos exigidos neste RGCE e no RAC do objeto, o OAC emite o Certificado de Conformidade.

6.2.7.1 Comissão de Certificação

O OAC deve constituir e manter em funcionamento uma Comissão de Certificação, de caráter consultivo, que deverá se reunir, pelo menos a cada 3 (três) meses, com a finalidade de realizar uma análise crítica nos certificados emitidos, renovados, suspensos, cancelados ou encerrados neste período.

6.2.7.1.1 A Comissão de Certificação tem caráter permanente e consultivo. Sua função é analisar os processos de certificação.

6.2.7.1.2 A Comissão de Certificação do OAC deve estar livre de quaisquer pressões comerciais, financeiras e outras, que possam influenciar em suas decisões e ter uma estrutura cujos membros são escolhidos, de forma a existir um equilíbrio de interesses, no qual não predomine interesse particular. Sua composição conta com representantes das entidades de classe, consumidores, representantes de órgãos de defesa do consumidor e órgãos de normalização, entre outros, com reconhecida representatividade e/ou capacitação em sua área de atuação.

6.2.7.1.3 O parecer da Comissão de Certificação tem caráter consultivo e, de forma alguma, isenta o OAC da responsabilidade nos certificados concedidos, mantidos ou renovados.

6.2.7.2 Certificado de Conformidade

O Certificado da Conformidade tem sua validade definida no RAC do objeto e deve conter a seguinte redação, quando se tratar de certificação segundo os Modelos 4 e 5: “A validade deste Certificado está atrelada à realização das avaliações de manutenção e tratamento de possíveis não conformidades de acordo com as orientações do OAC e previstas no RAC específico”.

6.2.7.2.1 O Certificado de Conformidade, como um instrumento formal emitido pelo OAC, deve conter no mínimo:

- a) razão social, CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica) e nome fantasia do fornecedor do objeto da certificação, quando aplicável;
- b) endereço completo;
- c) razão social, CNPJ, quando aplicável, endereço completo e nome fantasia do fabricante;
- d) data de emissão e validade do Certificado de Conformidade;
- e) identificação dos modelos abrangidos pelo Certificado de Conformidade;
- f) nome, número de registro e assinatura do responsável pelo OAC;
- g) identificação do lote (obrigatório no caso de avaliação da conformidade de lote).

Nota: quaisquer itens adicionais necessários para a emissão do Certificado da Conformidade estão descritos no RAC do objeto.

6.3 Registro do Objeto

6.3.1 Após a emissão do Certificado de Conformidade, o fornecedor deve solicitar o Registro do Objeto junto ao Inmetro, através do sitio <http://www.inmetro.gov.br/qualidade/regobjetos.asp>, anexando ao sistema, além dos documentos exigidos na Resolução Conmetro nº 05/2008, os seguintes documentos:

- a) PET das famílias dos objetos certificados;
- b) Proposta da Etiqueta Nacional de Conservação de Energia – ENCE preenchida para os objetos certificados;
- c) Tabela de Eficiência Energética preenchida com as informações dos objetos certificados;
- d) Contrato de relação comercial entre fabricante/importador e fornecedor, quando o fornecedor não for o fabricante/importador do objeto a ser registrado.

Nota: Os modelos de PET, ENCE e Tabela de Eficiência Energética estão anexados no RAC do objeto.

6.3.2 O Inmetro avalia a solicitação e, caso todos os documentos estejam de acordo com o estabelecido nesse procedimento, emite o Registro cujo número permitirá a identificação do objeto no mercado.

6.3.3 O Registro do Objeto com a conformidade avaliada no Inmetro dá a autorização para uso da ENCE e a comercialização dos objetos.

6.4 Avaliação de Manutenção

Neste item, são descritas as etapas do processo de avaliação de manutenção da conformidade, que culminam na atestação da manutenção da conformidade do objeto.

O processo de Avaliação de Manutenção ocorre entre a certificação inicial do produto e a recertificação do mesmo. Durante esse processo todos os ensaios previstos na avaliação inicial devem ser realizados e são pré-requisitos para a recertificação.

Os prazos para realização dos ensaios e auditorias do processo de Avaliação de Manutenção são estabelecidos no RAC do objeto.

6.4.1 Solicitação da Manutenção

A realização dos ensaios e auditorias do processo de Manutenção está condicionada a uma manifestação formal do fornecedor, que deve ser feita diretamente a Organismo de Avaliação da Conformidade – OAC acreditado, designado ou reconhecido pelo Inmetro para o escopo do objeto em avaliação.

6.4.2 Auditoria de Manutenção

Depois da concessão do Certificado de Conformidade, o controle da Certificação é realizado pelo OAC, o qual programa novas auditorias para constatar se as condições técnico-organizacionais que deram origem à concessão inicial da certificação continuam sendo cumpridas.

6.4.2.1 As auditorias de manutenção no fornecedor devem ser realizadas de acordo com prazo estabelecido no RAC do objeto, contemplando as seguintes etapas:

- a) análise da documentação (original) anteriormente enviada, em particular quanto a sua disponibilidade, organização e recuperação;
- b) análise dos registros, em especial os relatórios de ensaios do Controle da Qualidade dos insumos, do processo e do produto;
- c) tratamento de não conformidades na avaliação de manutenção.

6.4.3 Plano de Ensaios de Manutenção

Estes ensaios devem comprovar a manutenção da conformidade, após a avaliação inicial, com os requisitos constantes no RAC do objeto.

6.4.3.1 O plano de ensaios de manutenção, amostragem e critérios de aceitação devem estar definidos no RAC do objeto.

6.4.3.2 Os itens da amostragem devem ser selecionados pelo OAC nas instalações do fornecedor ou no comércio.

6.4.3.3 Caso as amostras sejam coletadas no comércio, a cada rodada de ensaios de manutenção, estas devem ser selecionadas em diferentes pontos de venda.

6.4.4 Laboratório

Devem ser observadas as orientações descritas no subitem 6.2.5 deste documento.

6.4.5 Tratamento de não conformidades na etapa de Avaliação de Manutenção

6.4.5.1 Caso seja identificada alguma não conformidade durante a auditoria de manutenção, o fornecedor terá prazo acordado com o OAC para sanar as não conformidades.

6.4.5.2 A identificação de alguma não conformidade em um modelo(s) de uma determinada família, sem evidências de tratamento na avaliação de manutenção, acarretará na suspensão imediata do Certificado, do Registro do Objeto e da autorização para o uso da ENCE para toda a família. O OAC deve notificar o fornecedor por escrito, informando que o mesmo só poderá retomar o processo quando as não conformidades encontradas forem sanadas.

6.4.5.3 O fornecedor deverá apresentar o plano de ações corretivas em até 15 (quinze) dias corridos a partir da suspensão da sua certificação. A certificação volta a vigorar quando as ações corretivas forem consideradas efetivas pelo OAC. A efetividade das ações corretivas deverá ser confirmada por meio de ensaios.

6.4.5.4 Os prazos estabelecidos no plano de ações corretivas podem ser alterados, desde que formalmente solicitados pelo fornecedor, justificados, e avaliada a pertinência pelo OAC, não excedendo 180 (cento e oitenta) dias do momento da suspensão do Certificado.

6.4.5.5 Caso o fornecedor não atenda aos prazos estabelecidos em 6.4.5.3 e 6.4.5.4, o Certificado, o Registro do Objeto e a autorização para o uso da ENCE da família não conforme serão cancelados.

6.4.5.6 O fornecedor deve tomar ações de controle imediatas que impeçam que a família reprovada seja enviada para o mercado.

6.4.5.7 No caso de ocorrência de produtos não conformes no mercado durante o processo de Avaliação da Manutenção e, dependendo do comprometimento que a não conformidade identificada possa impor ao uso do produto, deve ser considerada pelo OAC a necessidade de retirada do produto do mercado, ficando o fornecedor responsável por esta ação.

Nota: Independente da decisão do fornecedor cabe ao OAC a decisão pelo cancelamento ou não do Certificado de Conformidade, e ao regulamentador pela solicitação de *recall* ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC.

6.4.5.8 Em caso de recusa do fornecedor em implementar as ações corretivas, o OAC deve cancelar o Certificado de Conformidade para a(s) família(s) de produto(s) certificado(s) e comunicar formalmente ao Inmetro.

6.4.5.9 Na hipótese em que o produto não possa ser coletado, o Certificado será suspenso.

6.4.6 Confirmação da Manutenção

O OAC deve emitir uma declaração de conformidade a cada manutenção realizada, após a análise crítica, incluindo as informações sobre a documentação, auditorias, ensaios, tratamento de não conformidades, acompanhamento de mercado e tratamento de reclamações, confirmando que os requisitos exigidos neste RGCE e no RAC específico para o objeto foram atendidos.

6.5 Recertificação

Observando os critérios utilizados para a confirmação da manutenção, o OAC deve emitir um novo Certificado da Conformidade do objeto avaliado, conforme prazo estabelecido no RAC do objeto.

6.5.1 O Certificado da Conformidade deve conter a seguinte redação, quando se tratar de certificação segundo os Modelos 4 e 5: “A validade deste Certificado está atrelada à realização das avaliações de manutenção e tratamento de possíveis não conformidades de acordo com as orientações do OAC e previstas no RAC específico”.

6.5.2 O Certificado de Conformidade, como um instrumento formal emitido pelo OAC, deve conter no mínimo:

- a) razão social, CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica) e nome fantasia do fornecedor do objeto da certificação, quando aplicável;
- b) endereço completo;
- c) razão social, CNPJ, quando aplicável, endereço completo e nome fantasia do fabricante;
- d) data de emissão e validade do Certificado de Conformidade;
- e) identificação dos modelos abrangidos pelo Certificado de Conformidade;
- f) nome, número de registro e assinatura do responsável pelo OAC;

Nota: quaisquer itens adicionais necessários para a emissão do Certificado da Conformidade estão descritos no RAC do objeto.

6.6 Renovação do Registro do Objeto

6.6.1 Após a emissão do novo Certificado de Conformidade, o fornecedor deve solicitar a renovação do Registro do Objeto junto ao Inmetro, através do sítio <http://www.inmetro.gov.br/qualidade/regobjetos.asp>, anexando ao sistema os seguintes documentos:

- a) Documentos exigidos na Resolução Conmetro nº 05/2008 que tenham sofrido alterações;
- b) Certificado de Conformidade obtido na etapa de recertificação;
- c) PET das famílias dos objetos certificados que sofreram alteração;
- d) Proposta da Etiqueta Nacional de Conservação de Energia – ENCE preenchida para os objetos certificados que sofreram alteração;
- e) Tabela de Eficiência Energética preenchida com as informações dos objetos certificados que sofreram alteração;

Nota: Os modelos de PET, ENCE e Tabela de Eficiência Energética estão anexados no RAC do objeto.

6.6.2 O Inmetro avalia a solicitação e, caso todos os documentos estejam de acordo com o estabelecido nesse procedimento, concede a renovação do Registro do Objeto.

6.6.3 O Registro do Objeto com a conformidade avaliada no Inmetro dá a autorização para uso da ENCE e a comercialização dos objetos.

7 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

7.1 O processo de tratamento de reclamações do fornecedor deve contemplar:

a) uma política para tratamento das reclamações, assinada pelo responsável formalmente designado para tal, que evidencie que o fornecedor:

- valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;
- conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;
- analisa criticamente os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
- define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- compromete-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;
- compromete-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

b) uma sistemática para o tratamento de reclamações de seus clientes contendo o registro de cada uma, o tratamento dado e o estágio atual;

- c) a indicação formal de uma pessoa ou equipe, devidamente capacitada e com liberdade para o tratamento das reclamações;
- d) número de telefone ou outros meios para atendimento às reclamações e formulário de registro de reclamações.

7.2 O fornecedor deve ainda realizar anualmente uma análise crítica das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias.

8 ATIVIDADES EXECUTADAS POR OACs ESTRANGEIROS

As atividades de avaliação da conformidade, executadas por um organismo estrangeiro, podem ser aceitas, desde que observadas todas as condições abaixo.

As atividades de avaliação da conformidade, executadas por um organismo estrangeiro, podem ser aceitas, desde que observadas todas as condições abaixo:

- a) o OAC brasileiro tenha um MoU com o organismo estrangeiro;
- b) o organismo estrangeiro seja acreditado pelas mesmas regras internacionais adotadas pelo Inmetro, para o mesmo escopo ou equivalente;
- c) as atividades realizadas pelo OAC no exterior sejam equivalentes àquelas regulamentadas pelo Inmetro;
- d) o organismo acreditado pelo Inmetro emita o Certificado de Conformidade à regulamentação brasileira e assumam todas as responsabilidades pelas atividades realizadas no exterior e decorrentes desta emissão, como se o próprio tivesse conduzido todas as atividades;
- e) o OAC seja o responsável pelo julgamento e concessão de Certificados de Conformidade.

O MoU será objeto de verificação nas avaliações periódicas da acreditação realizada pela Cgcre e deve conter os requisitos mínimos abaixo:

- a) As partes concordam em manter a signatária informada sobre alteração de situação de sua acreditação no país de origem;
- b) As partes devem acordar que quando este for emitido em idioma distinto do inglês ou espanhol devem estar acompanhado de tradução juramentada no idioma português;
- c) As partes devem esclarecer as atividades que estão cobertas pelo MoU, como por exemplo, avaliação de relatórios de ensaio, avaliação de relatório de auditoria.

9 ENCERRAMENTO DA CERTIFICAÇÃO

O encerramento da Certificação dar-se-á nas hipóteses de cancelamento da fabricação ou importação dos objetos certificados ou de transferência para outro OAC.

9.1 O fornecedor deve solicitar formalmente ao OAC o encerramento da certificação.

9.2 O OAC deve assegurar que os objetos certificados antes desta decisão estejam em conformidade com o RAC.

9.3 O OAC deve programar uma auditoria extraordinária para verificação e registro dos seguintes requisitos:

- a) data de fabricação dos últimos lotes do objeto certificado e seus tamanhos;
- b) quantidade de produto acabado em estoque e qual a previsão para que este lote seja consumido;
- c) cumprimento dos requisitos previstos no RAC desde a última avaliação de manutenção;
- d) ensaios de rotina realizados nos últimos lotes produzidos ou importados.

9.4 Quando julgar necessário, o OAC poderá programar também a coleta de amostras e a realização de ensaios para avaliar a conformidade dos produtos em estoque no fornecedor ou no comércio.

Nota: caso o resultado desses ensaios apresente alguma não conformidade, o OAC, antes de considerar o processo encerrado, solicita ao fornecedor o tratamento pertinente, definindo as disposições e os prazos de implementação.

9.5 No caso de ocorrência de produtos não conformes no mercado, antes de considerar o processo encerrado, e, dependendo do comprometimento que a não conformidade identificada possa impor ao uso do produto, deve ser considerada pelo OAC a necessidade de retirada do produto do mercado, ficando o fornecedor responsável por esta ação.

9.6 No caso de produtos importados, avaliados compulsoriamente, o fornecedor não pode mais importar tais produtos a partir do encerramento do contrato com o OAC.

9.7 Uma vez concluídas as etapas acima, o OAC deve notificar o encerramento ao Inmetro em até 15 (quinze) dias.

9.8 Para os objetos que tiveram seu Certificado de Conformidade encerrados devido ao cancelamento de fabricação ou importação, o Inmetro deve excluí-los da Tabela de Eficiência Energética e incluí-los na Tabela de Eficiência Energética - Fora de Linha, com prazo de permanência máxima de 2 (dois) anos, após sua inclusão nesta última.

10 ETIQUETA NACIONAL DE CONSERVAÇÃO DE ENERGIA - ENCE

A ENCE tem por objetivo identificar que o objeto da Certificação foi submetido ao processo de avaliação e atendeu aos requisitos contidos neste documento e em seu respectivo RAC.

10.1 Devem ser obedecidas as disposições contidas na Portaria Inmetro nº 179, de 16 de junho de 2009, e no Manual de Aplicação dos Selos de Identificação da Conformidade.

10.2 A etiqueta deve ser impressa em fundo branco e o texto em preto. As faixas de eficiência serão coloridas, obedecendo ao padrão de cores CMYK (ciano, magenta, amarelo e preto), conforme tabela de cores da ENCE abaixo.

Tabela de cores da ENCE

Faixas de eficiência	Ciano	Magenta	Amarelo	Preto
A	100	0	100	0
B	30	0	100	0
C	0	0	100	0
D	0	30	100	0
E	0	100	100	0

Nota: A Marca ou Logomarca do fabricante/fornecedor pode ser utilizada em suas cores originais.

10.3 As dimensões da ENCE e as informações técnicas que devem estar contidas na mesma estão descritas no RAC do objeto.

10.4 Quaisquer alterações nas informações da ENCE devem ser formalmente autorizadas pelo Inmetro.

10.5 A ENCE deve estar aposta ao produto e/ou à sua embalagem nos postos de venda. No caso de ponto de venda virtual, a ENCE deve ser apresentada junto às informações técnicas do produto.

10.6 A autorização do uso da ENCE é realizada quando o objeto está em conformidade com os critérios definidos neste documento e no RAC do objeto, mediante a concessão do Registro do Objeto.

10.7 A validade da ENCE está vinculada à validade do Registro do Objeto.

11. SELOS PROCEL E CONPET

Caso o objeto satisfaça aos critérios estabelecidos nos regulamentos específicos do selo Procel e/ou Conpet, o fornecedor pode solicitar sua aposição ao objeto certificado. Os regulamentos específicos estão disponíveis nos sítios www.eletronbras.com/procel e www.petrobras.com/conpet, respectivamente.

12. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES

12.1 Obrigações do fornecedor

12.1.1 Acatar todas as condições estabelecidas neste documento, no RAC do objeto, nas disposições legais e nas disposições contratuais referentes à autorização da ENCE, independente de suas transcrições.

12.1.2 Aplicar a ENCE em todos os objetos certificados, conforme critérios estabelecidos neste documento e no RAC do objeto.

12.1.3 Assumir a responsabilidade técnica e legal pela informação dos dados utilizados na ENCE.

12.1.4 Acatar as decisões pertinentes à Certificação tomadas pelo OAC, recorrendo ao Inmetro, nos casos de reclamações e apelações, via Ouvidoria do Inmetro.

12.1.5 Facilitar ao OAC ou ao seu contratado, mediante comprovação desta condição, os trabalhos de auditoria e acompanhamento, assim como a realização de ensaios e outras atividades de Certificação previstas neste documento e no RAC.

12.1.6 Manter as condições técnico-organizacionais que serviram de base para a obtenção da autorização para o uso da ENCE, informando, previamente ao OAC, qualquer modificação que pretenda fazer no produto ao qual foi concedida a autorização.

12.1.7 Comunicar imediatamente ao OAC no caso de cessar, definitivamente, a fabricação ou importação do objeto certificado.

12.1.8 Não utilizar a mesma codificação para um produto certificado e um produto não certificado (código e modelo). Além disto, os produtos só podem ser codificados considerando os requisitos pré-estabelecidos pela base normativa pelos quais foram certificados.

12.1.9 Submeter ao Inmetro, para autorização, todo o material de divulgação onde figure a ENCE.

12.1.10 Assumir a responsabilidade técnica, civil e penal referente aos objetos certificados, bem como a todos os documentos referentes à Certificação, não havendo hipótese de transferência desta responsabilidade.

12.1.11 Assumir a responsabilidade dos pagamentos dos custos pertinentes ao processo de Certificação.

12.1.12 Utilizar o sistema de banco de dados fornecido pelo Inmetro para manter atualizadas as informações acerca dos produtos certificados no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a emissão do Certificado de Conformidade ou alteração em seu status.

12.1.13 Retirar do mercado produtos certificados que apresentem irregularidades e dar disposição final obedecendo à legislação vigente.

12.2 Obrigações do OAC

12.2.1 Implementar o PAC conforme os requisitos estabelecidos neste documento e no RAC, dirimindo obrigatoriamente as dúvidas com o Inmetro.

12.2.2 Notificar em até 5 (cinco) dias úteis a Diretoria da Qualidade do Inmetro, no caso de suspensão, extensão, redução e cancelamento da Certificação, através de meio físico ou eletrônico, bem como alimentar, no mesmo período de tempo, o sistema de banco de dados fornecido pelo Inmetro.

12.2.3 Submeter a Cgcre, para análise e aprovação da utilização, os Memorandos de Entendimento, no escopo deste documento e do RAC, estabelecidos com outros organismos de Certificação.

12.2.4 Escolher o laboratório a ser usado no processo de Certificação.

12.2.5 Coletar, a qualquer tempo e hora, por determinação do Inmetro, amostras no mercado para realização de ensaios definidos no RAC, seguindo os critérios de amostragem previstos, arcando com os custos referentes à coleta e aos ensaios.

12.2.6 Possuir um Sistema de Tratamento de Reclamações nos moldes do previsto no Capítulo 7 deste RGCE.

12.2.7 Caso o OAC tenha pendências com a Dqual ou Cgcre, deverá ter sua atividade suspensa até que a mesma seja resolvida.

12.3 Obrigações do Inmetro

12.3.1 Zelar pela perfeita administração, credibilidade e melhoria contínua do programa.

12.3.2 Fiscalizar a correta utilização e aporte da ENCE.

12.3.3 Preservar qualquer informação concernente ao processo de fabricação dos objetos relativos aos programas, a quantidade alienada ou mesmo produzida.

12.3.4 Divulgar as Tabelas de Eficiência Energética, em seu sítio www.inmetro.gov.br, contendo as informações apresentadas na ENCE e as características avaliadas no objeto, quando pertinentes.

12.3.5 Disponibilizar o canal da ouvidoria e dar devido tratamento para reclamações e sugestões, através dos seguintes canais:

- sítio: www.inmetro.gov.br/ouvidoria ;
- email: ouvidoria@inmetro.gov.br ;

- endereço: Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro
Rua Santa Alexandrina, 416, 5º. Andar – Rio Comprido
CEP 20261-232 – Rio de Janeiro – RJ ;
- pelo telefone 0800 285 18 18 .

13 ACOMPANHAMENTO NO MERCADO

13.1 Verificação da Conformidade

Os objetos certificados são submetidos ao acompanhamento no mercado pelo Inmetro através da verificação da conformidade, dentre outras formas.

13.1.1 O fornecedor é responsável por repor as amostras do objeto certificado retiradas do mercado pelo Inmetro ou seus órgãos delegados, para fins de análise da verificação da conformidade.

13.1.2 O fornecedor que tiver o objeto certificado submetido à verificação da conformidade se compromete a prestar ao Inmetro, quando solicitado, todas as informações sobre o processo de Certificação, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

13.1.3 Caso seja encontrada alguma não conformidade, considerada, pelo regulamentador, sistêmica ou de risco potencial à saúde, segurança ou meio ambiente, em alguma das amostras ensaiadas na Verificação da Conformidade, o fornecedor deve realizar a retirada do produto da comercialização em todo o território nacional.

13.1.4 As não conformidades identificadas pela verificação da conformidade poderão acarretar a aplicação das penalidades previstas no Capítulo 14 deste RGCE.

14 PENALIDADES

A inobservância das prescrições compreendidas nas Portarias, neste documento e no RAC acarretará a aplicação pelo OAC a seus infratores, das penalidades de advertência, suspensão e cancelamento da Certificação. No caso dos PACs compulsórios, aplicam-se também as penalidades previstas na Lei n.º 9933, de 20 de dezembro de 1999.

ANEXO A - REQUISITOS PARA A AVALIAÇÃO DE LABORATÓRIOS NÃO ACREDITADOS OU DE 3ª PARTE ACREDITADO PARA OUTRO(S) ESCOPO(S) DE ENSAIO(S) POR ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS

A.1 CONFIDENCIALIDADE

O laboratório deve possuir procedimentos documentados e implementados para preservar a proteção da confidencialidade e integridade das informações, considerando, pelo menos:

- a) o acesso aos arquivos, inclusive os computadorizados;
- b) o acesso restrito ao laboratório;
- c) o conhecimento do pessoal do laboratório a respeito da confidencialidade das informações.

A.2 ORGANIZAÇÃO

A.2.1 O laboratório deve designar os signatários para assinar os relatórios de ensaio e ter total responsabilidade técnica pelo seu conteúdo.

A.2.2 O laboratório deve possuir um gerente técnico e um substituto (qualquer que seja a denominação) com responsabilidade global pelas suas operações técnicas.

A.2.3 Quando o laboratório for de primeira parte, as responsabilidades do pessoal-chave da organização que tenha envolvimento ou influência nos ensaios do laboratório devem ser definidas, de modo a identificar potenciais conflitos de interesse.

A.2.3.1 Convém, também, que os arranjos organizacionais sejam tais que os departamentos que tenham potenciais conflitos de interesses, tais como produção, “marketing” comercial ou financeiro, não influenciem negativamente a conformidade do laboratório com os requisitos deste Anexo.

A.3 SISTEMA DE GESTÃO

A.3.1 Todos os documentos necessários para o correto desempenho das atividades do laboratório, devem ser identificados de forma unívoca e conter a data de sua emissão, o seu número de revisão e a autorização para a sua emissão.

A.3.2 Todos os documentos necessários para o correto desempenho das atividades do laboratório, devem estar atualizados e acessíveis ao seu pessoal.

A.3.3 O laboratório deve documentar as atribuições e responsabilidades do gerente técnico e do pessoal técnico envolvido nos ensaios, considerando, pelo menos, as responsabilidades quanto:

- a) à execução dos ensaios;
- b) ao planejamento dos ensaios, avaliação dos resultados e emissão de relatórios de ensaio;
- c) à modificação, desenvolvimento, caracterização e validação de novos métodos de ensaio;
- d) às atividades gerenciais.

A.3.4 O laboratório deve possuir a identificação dos signatários autorizados (onde esse conceito for apropriado).

A.3.5 O laboratório deve ter procedimentos documentados e implementados para a obtenção da rastreabilidade das medições.

A.3.6 O laboratório deve ter formalizada a abrangência dos seus serviços e disposições para garantir que possui instalações e recursos apropriados.

A.3.7 O laboratório deve ter procedimentos documentados e implementados para manuseio dos itens de ensaio.

A.3.8 O laboratório deve ter a listagem dos equipamentos e padrões de referência utilizados, incluindo a respectiva identificação.

A.3.9 O laboratório deve ter procedimentos documentados e implementados, para retroalimentação e ação corretiva, sempre que forem detectadas não-conformidades nos ensaios.

A.4 PESSOAL

A.4.1 O laboratório deve ter pessoal suficiente, com a necessária escolaridade, treinamento, conhecimento técnico e experiência para as funções designadas.

A.4.2 O laboratório deve ter procedimentos para a utilização de técnicos em processo de treinamento estabelecendo, para isso, os registros de supervisão dos mesmos e criando mecanismos para garantir que sua utilização não prejudique os resultados dos ensaios.

A.4.3 O laboratório deve ter e manter registros atualizados de todo o seu pessoal técnico envolvido nos ensaios. Estes registros devem possuir data da autorização, pelo menos, para:

- a) realizar os diferentes tipos de amostragem, quando aplicável;
- b) realizar os diferentes tipos de ensaios;
- c) assinar os relatórios de ensaios; e
- d) operar os diferentes tipos de equipamentos.

A.5.ACOMODAÇÕES E CONDIÇÕES AMBIENTAIS

A.5.1 As acomodações do laboratório, áreas de ensaios, fontes de energia, iluminação e ventilação devem possibilitar o desempenho apropriado dos ensaios.

A.5.2 O laboratório deve ter instalações com a monitoração efetiva, o controle e o registro das condições ambientais, sempre que necessário.

A.5.3 O laboratório deve manter uma separação efetiva entre áreas vizinhas, quando houver atividades incompatíveis.

A.6 EQUIPAMENTOS E MATERIAIS DE REFERÊNCIA

A.6.1 O laboratório deve possuir todos os equipamentos, inclusive os materiais de referência necessários à correta realização dos ensaios.

A.6.2 Antes da execução do ensaio, o laboratório deve verificar se algum item do equipamento está apresentando resultados suspeitos. Caso isso ocorra, o equipamento deve ser colocado fora de operação, identificado como fora de uso, reparado e demonstrado por calibração, verificação ou ensaio, que voltou a operar satisfatoriamente, antes de ser colocado novamente em uso.

A.6.3 Cada equipamento deve ser rotulado, marcado ou identificado, para indicar o estado de calibração. Este estado de calibração deve indicar a última e a próxima calibração, de forma visível.

A.6.4 Cada equipamento deve ter um registro que indique, no mínimo:

- a) nome do equipamento;
- b) nome do fabricante, identificação de tipo, número de série ou outra identificação específica;
- c) condição de recebimento, quando apropriado;
- d) cópia das instruções do fabricante, quando apropriado;
- e) datas e resultados das calibrações e/ou verificações e data da próxima calibração e/ou verificação;
- f) detalhes de manutenção realizadas e as planejadas para o futuro;
- g) histórico de cada dano, modificação ou reparo.

A.6.5 Cada material de referência deve ser rotulado ou identificado, para indicar a certificação ou a padronização. O rótulo deve conter, no mínimo:

- a) nome do material de referência;
- b) responsável pela certificação ou padronização (firma ou pessoa);
- c) composição, quando apropriado;
- d) data de validade.

A.6.5.1 Para os materiais de referência de longa duração, o laboratório deve ter um registro contendo as informações indicadas no item A4.

A.7 RASTREABILIDADE DAS MEDIÇÕES E CALIBRAÇÕES

A.7.1 O laboratório deve ter um programa estabelecido para a calibração e a verificação dos seus equipamentos, a fim de garantir o uso de equipamentos calibrados e/ou verificados, na data da execução dos ensaios.

A.7.2 Os certificados de calibração dos padrões de referência devem ser emitidos por:

- a) laboratórios nacionais de metrologia citados em C.7.2;
- b) laboratórios de calibração acreditados pela Cgcre;
- c) laboratórios integrantes de Institutos Nacionais de Metrologia de outros países, nos seguintes casos:

- quando a rastreabilidade for obtida diretamente de uma instituição que detenha o padrão primário de grandeza associada, ou;
- quando a instituição participar de programas de comparação interlaboratorial, juntamente com a Cgcre, obtendo resultados compatíveis;
- laboratórios acreditados por Organismos de Acreditação de outros países, quando houver acordo de reconhecimento mútuo ou de cooperação entre a Cgcre e esses organismos.

A.7.3 Os certificados dos equipamentos de medição e de ensaio de um laboratório de ensaio devem atender aos requisitos do item anterior.

A.7.4 Os padrões de referência mantidos pelo laboratório devem ser usados apenas para calibrações, a menos que possa ser demonstrado que seu desempenho como padrão de referência não seja invalidado.

A.8 CALIBRAÇÃO E MÉTODO DE ENSAIO

A.8.1 Todas as instruções, normas e dados de referência pertinentes ao trabalho do laboratório, devem estar documentados, mantidos atualizados e prontamente disponíveis ao pessoal do laboratório.

A.8.2 O laboratório deve utilizar procedimentos documentados e técnicas estatísticas apropriadas, de seleção de amostras, quando realizar a amostragem como parte do ensaio.

A.8.3 O laboratório deve submeter os cálculos e as transferências de dados a verificações apropriadas.

A.8.4 O laboratório deve ter procedimentos para a prevenção de segurança dos dados dos registros computacionais.

A.9 MANUSEIO DOS ITENS

A.9.1 O laboratório deve identificar de forma unívoca os itens a serem ensaiados, de forma a não haver equívoco, em qualquer tempo, quanto à sua identificação.

A.9.2 O laboratório deve ter procedimentos documentados e instalações adequadas para evitar deterioração ou dano ao item do ensaio durante o armazenamento, manuseio e preparo do item de ensaio.

A.10 REGISTROS

A.10.1 O laboratório deve manter um sistema de registro adequado às suas circunstâncias particulares e deve atender aos regulamentos aplicáveis, bem como o registro de todas as observações originais, cálculos e dados decorrentes, registros e cópia dos relatórios de ensaio, durante um período, de pelo menos, quatro anos.

A.10.2 As alterações e/ou erros dos registros devem ser riscados, não removendo ou tornando ilegível a escrita ou a anotação anterior, e a nova anotação deve ser registrada ao lado da anterior riscada, de forma legível, que não permita dúvida interpretação e conter a assinatura ou a rubrica do responsável.

A.10.3 Os registros dos dados de ensaio devem conter, no mínimo:

- a) identificação do laboratório;
- b) identificação da amostra;
- c) identificação do equipamento utilizado;
- d) condições ambientais relevantes;
- e) resultado da medição e suas incertezas, quando apropriado;
- f) data e assinatura do pessoal que realizou o trabalho.

A.10.4 Todos os registros impressos por computador ou calculadoras, gráficos e outros devem ser datados, rubricados e anexados aos registros das medições.

A.10.5 Todos os registros (técnicos e da qualidade) devem ser mantidos pelo laboratório quanto à segurança e confidencialidade.

A.11 CERTIFICADOS E RELATÓRIOS DE ENSAIO

A.11.1 Os resultados de cada ensaio ou série de ensaios realizados pelo laboratório devem ser relatados de forma precisa, clara e objetiva, sem ambigüidades em um relatório de ensaio e devem incluir todas as informações necessárias para a interpretação dos resultados de ensaio, conforme exigido pelo método utilizado.

A.11.2 O laboratório deve registrar todas as informações necessárias para a repetição do ensaio e estes registros devem estar disponíveis para o cliente.

A.11.3 Todo relatório de ensaio deve incluir, pelo menos, as seguintes informações:

- a) título;
- b) nome e endereço do laboratório;
- c) identificação única do relatório;
- d) nome e endereço do cliente;
- e) descrição e identificação, sem ambigüidades, do item ensaiado;
- f) caracterização e condição do item ensaiado;
- g) data do recebimento do item e data da realização do ensaio;
- h) referência aos procedimentos de amostragem quando pertinente;
- i) quaisquer desvios, adições ou exclusões do método de ensaio e qualquer outra informação pertinente a um ensaio específico, tal como condições ambientais;
- j) medições, verificações e resultados decorrentes, apoiados por tabelas, gráficos, esquemas e fotografias;
- k) declaração de incerteza estimada do resultado do ensaio (quando pertinente);
- l) assinatura, título ou identificação equivalente de pessoal responsável pelo conteúdo do relatório e data de emissão;
- m) quando pertinente, declaração de que os resultados se referem somente aos itens ensaiados;
- n) declaração de que o relatório só deve ser reproduzido por inteiro e com a aprovação do cliente;
- o) identificação do item;
- p) referência à especificação da norma utilizada.

A.12 SERVIÇOS DE APOIO E FORNECIMENTOS EXTERNOS

A.12.1 O laboratório deve manter registros referentes à aquisição de equipamentos, materiais e serviços, incluindo:

- a) especificação da compra;
- b) inspeção de recebimento;
- c) calibração ou verificação.